

nyos Tanács Igazságügyi Bizottsága működését szabályozza. Az Igazságügyi Könyvszakértői Bizottság működéséről szóló 139/1965. (PK 35.) PM-IM együttes utasítás előírja, hogy a Bizottság megkeresésre könyvszakértői véleményt, felülvizsgálati szakvéleményt nyilvánít, tapasztalatairól tájékoztatja az illetékes szerveket, állást foglal a könyvszakértők működését érintő elvi kérdésekben stb. Az Együttes utasítás meghatározza a Bizottság szerveinek feladatait és az ügyintézés menetét; tevékenysége felett a felügyeletet a pénzügyminiszter és az igazságügyi-miniszter gyakorolja.

Az összeállítás utolsó két fejezete végül az Országos Igazságügyi Orvostani Intézet és az Igazságügyi Műszaki Szakértői Intézet módszertani leveleit tartalmazza. A szerzők az Utószóban kifejtik, hogy a Magyarországon bejegyzett mintegy négyezer igazságügyi szakértő feladatainak ellátásához nagyfokú műszerezettség, a felügyeletet ellátó főhatóságok összehangolt munkája szükséges. Sok a megoldandó probléma, reformokra is szükség van; az igazságügyi szakértői terület fejlesztése a kamaráról szóló törvény megalkotásával mindenestre már elkezdődött...

A kézikönyv összeállítói az igazságügyi szakértői területen működnek az Igazságügyi Minisztériumban. Munkájukkal a mindennapi gyakorlatban felmerülő problémák megoldásához kívánnak segítséget nyújtani. Ezért gyűjtötték össze egy kötetbe az igazságügyi szakértők jogállásával, munkájával, a szakértői eljárással és felülvéleményezéssel kapcsolatos összes rendelkezéseket és módszertani irányelveket.

R. I.

Victor SCHEITLIN

67 ellenőrző lista az értékesítésben

Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1997. 188 p.

Az értékesítés érdekes, sokoldalú tevékenység, hiszen az ügyfelek gyakran új, a korábbiaktól eltérő problémákat vetnek fel. A legfontosabb kiindulási pont: a minden vásárlóban meglevő vásárlási motiváció, amely nagyon sokféle lehet... Ilyen és hasonló gondolatokat fogalmaz meg a több évtizedes nemzetközi közgazdasági-értékesítési és pedagógiai tapasztalatokkal rendelkező szerző, aki jelenleg Zürichben a gazdasági szakemberképző központ (ZBA) vezetője. Az

értékesítési vezetők számára készült, 67 ellenőrző listát felsorakoztató munkájában közel 4000 javaslatot, tippet és ötletet ad közre a sikeres értékesítési tárgyalások lebonyolításához, az értékesítési szervezet és vezetés hatékony működéséhez. Ellenőrző listái – a kármegelőzés mellett – elsősorban az értékesítési teljesítmény javítását célozzák. Valamennyi szakma felhasználhatja ezeket az értékesítés során a munkafolyamatok rendszerezése, a tárgyalások ésszerűsítése és a ráfordítások csökkentése érdekében.

A könyv első részében feltett értékelő kérdések, ötletek, tanácsok és javaslatok az értékesítési szervezet átvilágítására, a marketingtevékenység javítására, az ügyfelek aktivizálására és a cégről kialakult véleményük kipuhatolására irányulnak. Az ötletek az értékesítési levelezés javítását, az ajánlat megfelelő elkészítését, a telefonköltségek csökkentését és a telefonmarketing felhasználási lehetőségeit célozzák. A javaslatok pedig az új ügyfelek szerzésének, az elvesztett ügyfelek visszanyerésének az ügyfelekkel való kapcsolat-felvételnek a lehetőségeit tartalmazzák. Foglalkoznak továbbá a viselkedés általános szabályaival, a kifogások udvarias elhárításának formulaival, a versenytársakkal szembeni magatartással, a hatékony demonstrációval, a szemléltető eszközök használatával, a vásáron szerzett kapcsolatok értékelésével stb.

A könyv második részének ellenőrző listái az értékesítési vezetésre, motivációra és ellenőrzésre adnak javaslatokat, ötleteket és gondolatokat. A javaslatok a négy szemközti beszélgetések sikeres lebonyolítására, az új munkatársak felvételére, betanítására, a külső munkatársak ösztönzésére, az értékesítési megbeszélések hatékonyra tételére, a helyes ellenőrzésre és minősítésre, a fluktuáció kezelésére stb. vonatkoznak. Az ötletek a kilépő munkatársakkal történő beszélgetések helyes lefolytatására, a problémamegoldás technikájára, a béremelési igények helyes kezelésére stb. irányulnak. Gondolatokat és lehetőségeket találunk a könyvben a vezető beosztású munkatársak tehermentesítésére, az oktatási módszerekre, az értékesítési költségek csökkentésére, a vevőkapcsolatok aktív ápolására, a számítógéppel támogatott értékesítési rendszerek bevezetésére stb. A szerző foglalkozik az információáramlás javításának kérdéseivel is.

A harmadik rész listái a tárgyalásokhoz és szolgáltatásokhoz adnak szabályokat, javaslatokat és

ötleteket. A szabályok hangsúlyozzák a tárgyalási technika jelentőségét, a tárgyalások eredményes lefolytatásának feltételeit, a sikerek és kudarckok elemzését. Javaslatokat találunk a célzott kérdésfeltevések alkalmazására, a nehéz partnerek kezelésére, az ügyféléllátogatások megtervezésére, az ártárgyalások sikeres lebonyolítására, a kiegészítő eladások megvalósítására, a hibabejelentések és reklamációk helyes kezelésére, a tárgyalások lezárására stb. Az ötletek segítséget adnak ahhoz, hogy jobb emberismerővé váljunk, hogy megismerjük a vásárlási motivációkat, hogy elkerüljük a telefonálási hibákat stb. A szerző felhívja a figyelmet azokra a témákra, amelyeket a tárgyalások során nem szabad szóba hozni; ezzel kapcsolatban 17 tabut sorolt fel (politikai és vallási témák, a versenytársak lekicsinylése, főnökök szidalmazása, megvesztegetése stb.), amelyeket a tárgyalások során mindenkép-

pen mellőzni kell! Olyan tanácsok is találhatók a könyvben, amelyek a külső és belső értékesítésben követendő kreativitást, újításokat, a rossz gyakorlat megszüntetését, a számítógéppel támogatott értékesítési rendszer optimális felhasználását segítik elő.

Az új módszerrel összeállított könyv a teljességre törekedve hasznos segédeszközt jelent az értékesítési teendőket ellátó vezetők, menedzserek, a bel- és külkereskedelem dolgozói számára egyaránt az értékesítési folyamatok szervezése, racionalizálása, ellenőrzése stb. területén. Mindezekon túlmenően a kereskedelmi főiskolák hallgatóinak, oktatóinak és a továbbképzésben résztvevőknek is sok ötlettel, tanáccsal és javaslattal szolgál segítségül.

Rubóczy István